

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN
PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET PESAWAT PADA BISNIS
ONLINE PT. MMBC TUR DAN TRAVEL**

Friendly Bakhtiar Hussein Sitanggang

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price, service quality, and trust of online ticketing business at PT. MMBC Tour and Travel on consumer purchase decision. This research was conducted as there is a phenomenon that online ticket becomes a very wild spread business because it is very easy to set up. This affect to an increasing level of competition among travel companies.

PT. MMBC Tour and Travel was taken as a case study. Both primary and secondary data were employed. Secondary data were taken from various journals, books, and other publications. Primary data were taken using questionnaire. Questionnaire were distributed to the customers of PT. MMBC Tour and Travel through online application. Using purposive sampling method, a total of 200 respondents were gathered Data processing method used is multiple regression analysis method.

The results of this study indicate that the price has negative and not significant influence on purchasing decisions tickets online, while the quality of service and trust has a positive and significant influence on purchasing decisions tickets online.

Keyword: Price, Service Quality, Trust, Purchasing Decision, Airlines Ticket, Online Purchase.

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET PESAWAT PADA BISNIS ONLINE PT. MMBC TUR DAN TRAVEL

Friendly Bakhtiar Hussein Sitanggang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas layanan, dan kepercayaan pada usaha tiket *online* pada PT. MMBC Tour and Travel terhadap keputusan pembelian konsumen. Penelitian ini dilakukan karena adanya fenomena bisnis tiket *online* yang menyebar luas karena usaha ini sangat mudah untuk didirikan. Hal ini menyebabkan persaingan usaha pada perusahaan travel semakin meningkat.

PT. MMBC Tour and Travel diambil sebagai tempat untuk studi kasus. Data primer dan data sekunder digunakan sebagai sumber data di dalam penelitian ini. Data sekunder diambil dari berbagai jurnal, buku, dan publikasi lainnya. Data primer diambil dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner dibagikan kepada pelanggan dari PT. MMBC Tour and Travel melalui aplikasi online. Dengan menggunakan metode *purposive sampling*, diperoleh data sebanyak 200 responden. Metode pengolahan data yang digunakan adalah metode analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian tiket pesawat online, sementara kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian tiket pesawat online.

Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Keputusan Pembelian, Tiket Pesawat, Pembelian Online.